

Customer Success Manager:in (w/m/d)

Wir suchen eine:n **Customer Success Manager:in (w/m/d)**

Seit 2009 unterstützt die **exitB GmbH** Versandhandelsunternehmen im B2B & B2C Bereich mit praxiserprobten Strategien und Lösungen, um die Herausforderungen eines erfolgreichen und modernen Versandhandel zu meistern. Hierfür setzen wir unsere eigene Multichannel eCommerce-Suite ein, die es unseren Kunden ermöglicht, Online Verkäufe am POS oder über das Callcenter abzubilden - dies alles automatisiert, skalierbar und flexibel.

Um den Erfolg jeder unserer Kundenbeziehungen sicherzustellen und aktiv auszubauen suchen wir ab sofort eine:n **Customer Success Manager:in (w/m/d)**, die/der als Schnittstelle sowohl unsere Kunden als auch unser Dev-Team und die Geschäftsleitung unterstützt und berät.

Wenn dir die Zufriedenheit deiner Kunden besonders am Herzen liegt, Kundenkommunikation deine Leidenschaft ist und der Erfolg der Kunden deine Motivation ist, bieten wir dir eine abwechslungsreiche Position im dynamischen e-Commerce Umfeld mit spannenden Kunden.

Deine Aufgaben

- Als Ansprechpartner:in bist du in enger und regelmäßiger Kommunikation mit deinen Kunden, leistest Hilfestellung und bietest Problemlösungen an.
- Du identifizierst Chancen und Potentiale in der Zusammenarbeit.
- Du hilfst mit bei Rollouts, übernimmst das Onboarding und die Schulungen von Kunden und die Betreuung von inhaltlichen Fragen in Bezug auf die Software, sowie Präsentation neuer Features.
- Du erstellst Angebote und hilfst beim Controlling, sowie der Abrechnungen und Budgetkontrolle.
- Du leitest das Service Desk und bist für die Anlage, Priorisierung, Bearbeitung und Nachverfolgung der Tickets verantwortlich.
- Einleitung von Maßnahmen zur Senkung des Churn und Unterstützung der Geschäftsführung bei Verlängerungen (Upselling).

DEINE SKILLS

- Relevante Berufserfahrung in den Bereichen Kundenbetreuung, Customer Success, Projektmanagement oder Service Desk.
- Du bringst Erfahrung im Bereich eCommerce, Versandhandel oder Fulfillment mit.
- Du bist kommunikationsstark, stellst die richtigen Fragen, kannst Diskussionen leiten und diplomatisch vermitteln.
- Du hast einen ausgeprägten Servicegedanken um individuell auf Kundenbedürfnisse einzugehen.
- Deine selbständige, analytische, organisierte und lösungsorientierte Arbeitsweise zeichnen dich aus - trotzdem bist du ein wahrer Teamplayer.
- Idealerweise Erfahrungen im Umgang mit Ticketing & Dokumentations Tools wie bspw. Jira / Confluence.
- Du verfügst über eine gültige EU-Arbeitserlaubnis und sprichst Deutsch auf muttersprachlichem Niveau und fließend Englisch.

WIR BIETEN DIR

- Einen tollen und freundlichen Arbeitsplatz mit spitzen Kollegen zu innovativen Themen und viele attraktive Kunden.
- Flexible Arbeitszeiten und die Möglichkeit zum Home-Office für eine optimale Work/Life-Balance - nicht nur aber besonders zu Pandemie-Zeiten.
- Wir leben eine Offene-Tür-Mentalität und freuen uns über Deine frischen Ideen, die Du immer einbringen kannst.
- Regelmäßige hauseigene Events, Meetups und jährlich einen Teamausflug ins Grüne.
- Unser modernes Loft-Büro in Berlin-Moabit ist gut zu erreichen. Wir haben eine Tischtennisplatte und eine große Küche zum gemeinsamen Kochen, sowie ein Wohnzimmer-Eck zum Abschalten.
- Unser Koch kommt einmal im Monat und bereitet für uns einen leckeren “Dienstags-Lunch”, darüber hinaus gibt es natürlich Tee, Kaffee, Getränke und Obst.

Hast du Lust? Dann bewirb dich jetzt einfach per Email mit deinem CV und einer kurzen Nachricht. Wir freuen uns auf Dich.